

الرقابة على الجودة لحماية المستهلك في القطاع الغذائي الزراعي - دراسة ميدانية -

أ. سلايمي فيروز
أ. د. بندي عبد الله عبد السلام
جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان
ilo_filo@hotmail.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور الرقابة على جودة المنتجات الغذائية الزراعية في حماية المستهلك من خلال إبراز آليات الرقابة، مع التركيز على نشاط أعوان الرقابة التابعين لأجهزة الدولة والمتمثل أساسا في عمل مديريات التجارة الولائية والجهوية التي تدعمها جمعيات حماية المستهلك. دور هذه الأخيرة يتمثل في تحسيس وتوعية المستهلك بحقوقه المشروعة والسهر على حماية مصالحه المادية والمعنوية.

وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج من أهمها: أن أغلبية مفردات العينة من الاستمارتين الأولى الموجهة للمستهلك والثانية الموجهة لأعوان مديريتي التجارة الجهوية والولائية، أن المستهلك لا يعي حقوقه وأن النشاط الرقابي لأعوان مديريات التجارة غير كافي لتوفير الحماية اللازمة له، بالإضافة إلى غياب دور جمعيات حماية المستهلك.

الكلمات المفتاحية: الرقابة على الجودة، المنتجات الغذائية الزراعية، حقوق المستهلك، الحماية المستدامة للمستهلك

Résumé:

Cette étude vise à déterminer le rôle du contrôle de la qualité des produits agroalimentaires dans la protection des consommateurs, à travers les différents moyens/outils de contrôle. On s'efforcera de mettre l'accent sur l'activité des agents de contrôle étatiques qui s'exerce à travers les directions de commerce régionales et de wilaya, soutenues par les associations de protection des consommateurs. Le rôle de ces dernières consiste à sensibiliser et éduquer le consommateur sur ses

droits légitimes et de lui assurer la protection de ses intérêts moraux et matériels.

L'étude a abouti à plusieurs résultats dont le plus important est que pour la majorité des sondés, parmi les consommateurs et les agents des directions du commerce régional et de wilaya, le consommateur n'est pas conscient de ses droits.

De même que l'activité des agents de contrôle des directions du commerce ne suffit pas à fournir la protection nécessaire aux consommateurs, tout en sachant, en complément, que les associations de protection des consommateurs ne jouent pas leur rôle, pour y remédier.

Mots clés: contrôle de la qualité, produits agroalimentaires, droits des consommateurs, protection durable du consommateur

مقدمة:

في ظل تبني الدولة الجزائرية لنظام الاقتصاد الحر ومع زيادة حدة المنافسة، تطور وسائل الإنتاج، تنوع طرق التوزيع، تعدد فنون الدعاية والإعلام هذا من جهة، ومن جهة أخرى تطور أساليب التحايل والغش التجاري. ظهرت حركة حماية المستهلك التي أصبحت قضية ذات أولوية قصوى بالنسبة للمؤسسات الجزائرية ومنظمات المجتمع المدني، إذ أن الحاجة لحماية المستهلك والدفاع عنه تتضاعف يوما بعد يوم، خاصة فيما يتعلق بالقطاع الغذائي الزراعي (Agroalimentaire).

وانطلاقا مما سبق تبرز الإشكالية الرئيسية للبحث والتي تتلخص في السؤال

الجوهري التالي:

- ما هو دور الهيئات العمومية وجمعيات حماية المستهلك في حماية المستهلك

من خلال الرقابة على جودة المنتج الغذائي الزراعي؟

فرضيات البحث: بناء على الإشكالية المطروحة سابقا تم وضع الفرضيات

التالية:

- الفرضية الأولى: لمديريات التجارة دور فعال في حماية المستهلك من خلال

الرقابة على جودة المنتوجات الغذائية.

- **الفرضية الثانية:** تقوم جمعيات حماية المستهلك بدورها كما ينبغي اتجاه المستهلك.
- **الفرضية الثالثة:** لا يحمل المستهلك نفسه عبء الرقابة على جودة المنتجات الغذائية الزراعية.
- أهداف البحث:** قمنا بتناول موضوع الرقابة على الجودة لحماية المستهلك من أجل تحقيق الأهداف التالية:
 - تحليل العلاقة الموجودة بين الرقابة على الجودة وحماية المستهلك.
 - التأكيد على أهمية الرقابة على جودة المنتجات في القطاع الغذائي الزراعي.
 - التعرف على واقع حماية المستهلك في الجزائر.
 - التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في دعم حركة حماية للمستهلك.

المبحث الأول: الرقابة على الجودة

يعرض من خلال هذا المبحث تعريف الرقابة على الجودة وأهم وسائلها باختصار.

المطلب الأول: تعريف الرقابة على الجودة

تعرف الرقابة كالاتي: "هي وظيفة إدارية، وهي عملية مستمرة متجددة، يتم بمقتضاها التحقق من أن الأداء يتم على النحو الذي حددته الأهداف والمعايير الموضوعية، وذلك بقياس درجة نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الأهداف والمعايير بغرض التقويم والتصحيح".¹

تعرف المواصفة ISO 8402* الجودة بأنها: "إجمالي خواص المنتج، أو العملية أو التنظيم، أو الفرد أو النشاط أو النظام، التي تبين قدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية".¹

¹ - SEDDIKI Abdallah, management de la qualité de l'inspection à l'esprit KAIZEN, 1^{ère} Edition, OPU, 2003, Alger, p32.

* -International Standardization Organization.

تعرف الرقابة على الجودة بأنها: " مجموعة من الخطوات المحددة مسبقا والتي تهدف إلى التأكد من أن الإنتاج المحقق متطابق مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعية للمنتج".²

كما يحصر تعريف الرقابة على الجودة في الإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف يراقب؟ : يمكن مراقبة العناصر بالفحص البصري، أو بفحص الأبعاد باستخدام أدوات أو أجهزة خاصة، أو عن طريق إجراء اختبارات (تجريب المنتج).
- أين تطبق الرقابة على الجودة؟ : تحديد نقاط دقيقة التي يجب أن تحدث المراقبة عندها (عند استلام المواد الخام، قبل تجميع الأجزاء، قبل تعبئة المنتج...).
- مدى تكرار الرقابة؟ : تحديد إذا كانت ستؤدى بصورة منتظمة أو متقطعة، إذا كانت ستتبع خطة سابقة التحديد، أو طبقا لطلب العميل...
- حجم المراقبة؟ : تحديد إذا كان سيتم عمل مراقبة شاملة 100%، أو رقابة بالمعينة.
- ما الذي يراقب؟ : يقصد بها: الخواص الطبيعية، الكيميائية، الأبعاد، الوزن... الخ
- من يراقب؟ : تحديد المسؤول عن المراقبة (المفتش) الذي قد يكون داخليا، أو العميل، أو الأجهزة الحكومية.³

المطلب الثاني: وسائل الرقابة على الجودة

تتم الرقابة على الجودة من خلال:

¹ - كيلادا جوزيف، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، تعريب د. م/ سرور علي

إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 70.

² - أ. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، الأردن، 2006، ص 102.

³ - كيلادا جوزيف، مرجع سابق، ص 358.

- المعاينة المباشرة للمنتج بالعين المجردة.
- دراسة الوثائق وسماع الأشخاص.
- اقتطاع العينات للتحليل (كيميائي، فيزيائي، ميكرو بيولوجي...)¹.
- الاعتماد على أجهزة قياس دقيقة وفعالة (réglette, pied à coulisse, machine de mesure tridimensionnelle...), فاختيار أداة القياس قرار تقني واقتصادي (الأخذ بعين الاعتبار، تكاليف الشراء، تكاليف الصيانة، شروط الاستعمال...)².

المبحث الثاني: حماية المستهلك

يعرض من خلال هذا المبحث مفهوم حماية المستهلك من الجانبين القانوني و الاقتصادي وأهم هيئاتها.

المطلب الأول: مفهوم حماية المستهلك

تعريف المستهلك قانونيا: عرف المشرع المستهلك بأنه: " كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني، بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".³

تعريف المستهلك اقتصاديا: عرف Hugues Michel et Sumpf Joseph بأنه: " الشخص الذي يشتري منتجات للاستعمال الشخصي، على أن نأخذ بعين الاعتبار متغيرات تابعة من الفرد ذاته، ومتغيرات خارجية وكذلك خصائص المنتج مع ضرورة الربط بين هذه المتغيرات الثلاث".⁴

¹ - SEDDIKI Abdallah, le management de la qualité en production alimentaire, 1^{ère} Edition, Hibr Editions, Alger, 2008, p.39-45.

² - GOGUE Jean-Marie : Management de la qualité, 5^{ème} Edition, Economica, Paris, 2009, p. 71-92.

³ - المادة 03 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والمؤرخ في 11 ربيع الأول عام 1430 الموافق لـ 8 مارس 2009، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، ص 13.

⁴ - شوية سيف الإسلام، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية اقتراح نموذج للتطوير، الطبعة الأولى، OPU ديوان المطبوعات الجامعية، عنابة، 2006، صص-18-20.

يقصد بحماية المستهلك بوجه عام حفظ حقوقه وضمان حصوله عليها من قبل المهنيين في كافة المجالات سواء كانوا تجارا أو صناعا أو مقدمي خدمات أو شركات، وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي تكون محله سلعة أو خدمة. وتنحصر حماية المستهلك بصفة عامة في أربعة مجالات هي: حماية الأمن الجسدي له وصحته وسلامته، حماية مصالحه الاقتصادية، حماية إرادته التعاقدية، حماية فكره وثقافته. وتتسم حماية المستهلك بخصائص عدة منها: عمومية وشمولية الحماية والعدالة في موازنتها لحقوق وواجبات مصالح وأطراف كل تعامل.¹

المطلب الثاني: هيئات حماية المستهلك: توجد عدة هيئات لحماية المستهلك منها:

1-المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرمز: (CACQE) *

أنشئ هذا المركز سنة 1989، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. تتمثل مهام المركز في السهر على احترام النصوص التي تنظم نوعية المنتجات المعروضة للاستهلاك وفي تحسين و تطوير نوعية السلع والخدمات وتوضيها ورزما.² ويقوم المركز بالبحث عن أعمال الغش والتزوير ومخالفة القوانين والتنظيمات المتعلقة بالنوعية ويعاينها. وله أن يجري في المخابر المعتمدة أي تحليل لفحص مدى مطابقة المنتجات للمقاييس القانونية والتنظيمية والقيام بكل الأبحاث التي من شأنها الكشف على ما قد ينطوي عليه المنتج من مخاطر على صحة المستهلك وعلى سلامته.³

¹ - ممدوح إبراهيم خالد، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعية-الإسكندرية، 2007، ص-ص، 33-35.

* Centre Algérien de Contrôle de la Qualité et de l'Emballage.

² - SLIMANE Ahmed, Qualité du produit et consommation, en Algérie, Revue Perspectives, Unité de Recherche URTSD, Univ Annaba, Mars 2001, p.106-107.

³ - موالك ب، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزء 37 رقم 02، عنابة، 1999، ص 58.

2- المراقبة من طرف مصالح الولاية والبلدية:

يسهر المجلس الشعبي الولائي بالتنسيق مع المجالس الشعبية البلدية على تطبيق أعمال الوقاية الصحية واتخاذ الإجراءات الموجهة لتشجيع إنشاء هياكل مرتبطة بمراقبة وحفظ الصحة في المؤسسات التي تستقبل الجمهور وفي مواد الاستهلاك. يمكن للوالي أن ينشئ مصالح عمومية في عدة ميادين من بينها حفظ الصحة ومراقبة النوعية، وبصفة عامة فإن الوالي يسهر على تنفيذ القوانين والتنظيمات الخاصة بحماية المستهلك. وعلى مستوى البلدية يكلف رئيس المجلس الشعبي البلدي بنشر وتنفيذ القوانين والتنظيمات عبر تراب البلدية وهذا تحت سلطة الوالي وبالسهر على تحقيق النظام والأمن والنظافة العمومية.¹

3- جهاز الرقابة الخاص بوزارة التجارة:

- مديريات التجارة الجهوية: تعمل على التنسيق بين أنشطة المديريات الولائية في مراقبة الممارسات التجارية وكذلك قمع الغش، كما تقوم بجمع ملخص حصائل الأنشطة التجارية وكذلك أنشطة مراقبة الجودة وقمع الغش لمختلف المديريات الولائية.²

- مديريات التجارة الولائية: وهي متواجدة على مستوى كل ولاية التي لها مصلحة من المصالح الخارجية لوزارة التجارة، تسهر على تطبيق القوانين المتعلقة بالتجارة الخارجية والمنافسة، مع ضمان الشروط التي تسمح بالمنافسة النزيهة والشريفة بين المتعاملين الاقتصاديين.

¹: فؤاد زكريا، ضبط الجودة وحماية المستهلك، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع-الأردن، عمان، 2005، ص 20.

²: بوسثيل سعاد، عنوان المداخلة " دور الرقابة في حماية المستهلك (الجودة ومطابقة المنتوجات) "، الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون رقم 03/09، سكيكدة، أيام 09/08 نوفمبر 2010، ص-ص 8-11.

4- جمعيات حماية المستهلك:

تعد الجمعيات صوت المستهلك، لذا فإن دورها أساسي فيما يتعلق بحمايته، والدفاع عن مصالحه من خلال تبني قضاياها، وحمايته من جميع أنواع الغش، التقليد، الاحتيال والخداع في جميع أنواع المنتجات والمبالغة في رفع أسعارها، إضافة إلى نشر الوعي الاستهلاكي لديه. فدور الجمعيات يفترض أن يكون وقائياً بالدرجة الأولى.¹ وفي سبيل تحقيق أهدافها عليها القيام بما يلي :

- تلقي شكاوي المستهلك المتعلقة بالغش والتلاعب في المنتجات والمغالاة في أسعارها، والتضليل عن طريق الإعلانات، ورفع ذلك إلى الجهات المختصة ومتابعتها.³
- إرشاد المستهلك وتزويده بالمعلومات الكافية بعد جمعها ومعالجتها لممارسة حقه في الاختيار الأنسب لرغباته وحاجاته وحسن التصرف بأمواله ومكاسبه.⁴
- خلق ثقافة استهلاكية جديدة عن طريق تصحيح العادات والمعتقدات الخاطئة.
- السعي لتطبيق المواصفات والمقاييس الوطنية والدولية على المنتجات المعروضة والمساهمة في تطويرها وذلك بالتعاون والتنسيق مع مختلف الهيئات والشخصيات: السلطات العمومية والمحلية (الولاية، البلدية)، مصالح الرقابة والوقاية (مديريات: الصحة، التجارة، البيئة، الفلاحة...)، المؤسسات العلمية (جامعات، مخابر)، المكاتب البلدية لحفظ الصحة، الشخصيات العلمية (أطباء، بياطرة، مهندسون...).

¹ - خرباشي عقيلة، "دور المستهلك في حماية المستهلك"، الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون رقم 03/09، سكيكدة، أيام 09/08 نوفمبر 2010، ص-ص، 7-8.

³ : ممدوح إبراهيم خالد، "حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية"، مرجع سابق، ص317.

⁴ : كحولية محمد، مداخلة بعنوان " La protection des consommateurs en Algérie : Une cause de mobilisation récente des associations"، الملتقى الوطني "الاستهلاك و المنافسة في القانون الجزائري"، OPU ديوان المطبوعات الجامعية، عنابة، ص-ص، 92-93.

- إنشاء علاقات مع الجمعيات المماثلة لتبادل المعلومات والخبرات.
- إعداد الدراسات والبحوث، وعقد المؤتمرات والندوات وإقامة المعارض ذات العلاقة بنشاط حماية المستهلك، ونشر نتائج تلك الدراسات والبحوث، وذلك وفقا للأنظمة والتعليمات.
- تمثيل المستهلك في اللجان والهيئات المحلية و الدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك.
- تنظيم ملتقيات وأيام دراسية لتعريف المهنيين بالقوانين المتعلقة بإنتاج، توزيع وتداول المنتجات، وإعلامهم بأهمية وإلزامية اعتماد آليات الرقابة الذاتية لمنتجاتهم. إضافة إلى تحسيسهم ومساعدتهم على تطبيق المعايير المعتمدة والمواصفات القانونية واحترام أنظمة الأمان والجودة.
- الإسهام في الدفاع عن حقوق المستهلك بالقيام بدورها القضائي من خلال: التأسيس كطرف مدني في القضايا المرفوعة أمام القضاء، رفع الدعاوي باسم المستهلكين عند الإخلال بقواعد السلامة و تقديم الاستشارات القانونية.¹

المبحث الثالث: الرقابة على جودة المنتجات في القطاع الغذائي الزراعي

يعرض من خلال هذا المبحث تعريف وشروط جودة الغذاء، ثم تعريف الرقابة على جودة المنتج الغذائي الزراعي.

المطلب الأول: تعريف جودة الغذاء

تعرف جودة الغذاء على أنها: "محصلة مجموعة من الخواص التي يمكن بها تحديد مدى قابلية هذا المنتج لدى المستهلك" أو: "هي تحقيق أقصى رغبات

¹ - عبيدي محمد، مداخله بعنوان "دور الحركة الجمعوية في ترقية السلامة الغذائية في الجزائر"، الملتقى الوطني الثاني لجمعيات حماية المستهلك، وهران، 15 و 16 مارس 2006، ص29.

المستهلك في المنتج الغذائي¹. كما عرف KRAMER et TWIGG عام 1970 جودة الغذاء بأنها: "مجموعة من الخواص التي يمكن بها تفريق منتج عن آخر ولها أهمية في تحديد مدى قابلية هذا المنتج لدى المشتري"². وعلى أساس هذا التعريف ترجع الجودة إلى مجموعة من الخواص والصفات التي تؤثر في تقييم المستهلكين للمنتجات، منها السلبية مثل: التلف، التلوث، التغير في اللون، وجود رائحة كريهة... ومنها الايجابية مثل: المنشأ، اللون، الطعم، الرائحة، القوام، طريقة تجهيز الأغذية...الخ

المطلب الثاني: شروط جودة المنتجات الغذائية

هناك شرطان أساسيان لضمان جودة وسلامة المنتج هما:

1- التعبئة والتغليف: (conditionnement et emballage)

تتمثل التعبئة في الغلاف الأول المادي للمنتج، أما التغليف في كل الأغلفة المتتالية التي تحمي التعبئة وتسمح بتقديم المنتج في الرفوف أثناء التخزين أو أثناء عملية النقل. فمثلا: عبوة الماء المعدني (الزجاجة) تمثل التعبئة، هذه الزجاجة قد تكون مغلفة بغلاف بلاستيكي يضم ستة زجاجات يكون ذلك منقول في علب من الكرتون، فالغلاف البلاستيكي وعلبة الكرتون يمثلان التغليف للمنتج.³

2- الوسم: (بطاقة المعلومات)

ويعرف الوسم على أنه: " كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة مرفقة أو دالة على طبيعة

¹ - بوديار زهية، شوقي جبار، عنوان المداخلة: حماية المستهلك في الجزائر بين المتطلبات التجارية و الضرورات الشرعية مع التركيز على الإضافات الغذائية، الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون 03/09، سكيكدة، أيام 09/08 نوفمبر 2010، ص3.

² - موقع نتائج جامعة الزقازيق، ضبط الجودة، <http://www.zutalaba.com/forum/showthread.php?p=203699>, 2014/12/02.

³ - BELLAÏCHE Michel : Manager vraiment par la qualité : enjeux, méthodes et études de cas, 2^{ème} Edition, AFNOR, 2012, p 269-272.

منتج مهما كان شكلها أو سندها، بغض النظر عن طريقة وضعها".¹ لذلك على كل منتج مقتنى أن يكون مزودا بمعلومات كافية وفق شروط ومعايير دولية تجارية وصحية. ولتفادي الأخطار التي قد تهدد حياة المستهلك يجب أن يتوفر المنتج على المعلومات التالية:

أ- مكونات المنتج: لكل منتج مكونات محددة التي تمزج بنسب مئوية ثابتة وتركيز موحد لنفس المنتج وتحمل مميزات خاصة به من حيث الذوق، الرائحة، الشكل واللون.

ب- صاحب المنتج: يجب على صاحب المنتج إدراج عنوانه، وأن يصرح بإنتاج منتج له علامة تجارية ملكا له ويتحمل المسؤولية الكاملة في حالة حدوث أي إصابة للمستهلك أو تحايل أو غش اتجاه الإدارة المعنية بالمراقبة. ففقدان هذه المعلومات في المنتج أو غياب بعضها يثير الشكوك في مصداقيته.

ج- صلاحية الاستهلاك: يعتبر تحديد صلاحية المنتج للاستهلاك أمرا ضروريا، بحيث يمكن التمييز بين:

- مدة الصلاحية القصوى (DLUO) (Date Limite d'Utilisation Optimale) ويرمز لها مثلا بـ: "يستحسن استهلاكه قبل 6 أشهر" وهي المدة الزمنية التي يبقى المنتج خلالها صالحا للاستهلاك لكن يفقد بعض مكوناته التي قد تغير من جودة مذاقه.

- وتاريخ انتهاء الصلاحية (DLC) (Date Limite de Consommation) ويرمز له عادة بـ اليوم/الشهر/السنة وهو التاريخ الذي يحدد من خلاله صلاحية الاستهلاك، وأي خلل في تاريخ الصلاحية يمكن أن يسبب أخطارا مختلفة قد تكون مميتة عند استهلاك المنتج.²

¹ - بوسنيل سعاد، دور الرقابة في حماية المستهلك، مرجع سابق، ص 20.

² - LEFIGARO, Gaspillage : faut-il supprimer les dates de péremption ?, Le Quotidien d'Oran, jeudi 12 mai 2011, p17.

د- شروط حفظ المنتج: هي طرق تداول المنتج من المنتج إلى المستهلك وتكون وفق مقاييس علمية حسب نوعية المنتجات كالحرارة والرطوبة، وتوفر الوسائل والأجهزة كأجهزة التبريد. إن فقدان شروط حفظ المنتج يسبب إتلافه دون قصد ويقلص من مدة صلاحيته ويهدد سلامة المستهلك في أي لحظة من اقتنائه.¹

هـ- مصدر المنتج (traçabilité): يعرف مصدر المنتج من قبل المواصفة ISO 9000-2000 على أنه: "قابلية إيجاد التاريخ، طريقة صنع أو مكان الشيء الذي تتم عليه عملية الفحص". فكل منتج يخضع لمواصفات دولية أو لبطاقة تقنية يصرح بها صاحب المنتج للسلطات المعنية ويراقب وفقها، حيث أن فقدان مصدر المنتج يعني منافسة غير شريفة بتقليد علامات تجارية أصلية لها مكانتها في السوق التجارية وتزييف أسمائها بغية التحايل وغش المستهلك من أجل تحقيق الربح السريع.

المطلب الثالث: تعريف الرقابة على جودة المنتج الغذائي الزراعي

تعرف الرقابة على جودة الأغذية بأنها: "نشاط تنظيمي إلزامي تتولى تنفيذه السلطات الوطنية أو المحلية لتوفير الحماية للمستهلكين والتأكد من أن جميع الأغذية ستكون مأمونة ومغذية وصالحة للاستهلاك، أثناء مراحل الإنتاج والمناولة والتخزين والتجهيز والتوزيع، وأن تتفق مع شروط السلامة والجودة وأن تكون موسومة بطريقة صادقة ودقيقة على النحو المنصوص عليه في القانون".²

المبحث الرابع: الإطار العام للدراسة الميدانية

¹ -كليل سكيمة، الجمعية الجزائرية لترقية و حماية المستهلك لقسنطينة، الملتقى الوطني الثاني لجمعيات حماية المستهلك بوهان أيام 15 و 16 مارس 2006، ص 10.

² - منتدى زراعة نت، الحلقة الثانية من سلسلة الجودة وسلامة الغذاء وحماية المستهلك، 2014/10/24، <http://f.zira3a.net/t21554>

يعرض من خلال هذا المبحث التعريف بميدان الدراسة، وصف المجتمع الإحصائي وعينة الدراسة، وتقديم نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة

1- المديرية الولائية للتجارة (DCW-Annaba)

المديرية الولائية للتجارة هي مصلحة خارجية تابعة لوزارة التجارة، هدفها الأساسي تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وحماية المستهلك وتنظيم النشاطات التجارية الخارجية والمهن المقتنة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

الموارد البشرية: يبلغ عدد الموظفين بالمديرية الولائية للتجارة: 103 موظف.¹
تنظيم مصالح المديرية: تنظم المديرية الولائية للتجارة - عناية - في خمس مصالح:

مصلحة الإدارة والوسائل، مصلحة الجودة، مصلحة تنظيم السوق والمنافسة، مصلحة المراقبة والمنازعات، مصلحة التجارة الخارجية.
تكلف المديرية الولائية للتجارة -عناية- بتغطية جميع النشاطات في إطار الرقابة على جودة المنتوجات بالاعتماد على (19) فرقة، التي عادة ما تتكون من عونين للرقابة.²

2- المديرية الجهوية للتجارة - عناية - :

المديرية الجهوية للتجارة هي أيضا مصلحة خارجية تابعة لوزارة التجارة حيث تمثل همزة وصل بينها وبين مختلف المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي. تعمل على التنسيق بين أنشطة هذه المديريات الولائية في مجال مراقبة الممارسات التجارية وقمع الغش، وذلك من خلال تأطير وتقييم نشاطاتها و/أو

¹ - مديرية التجارة الولائية، وثائق داخلية، الرقابة على الجودة في القطاع الغذائي الزراعي، 2013.

² - نفس المرجع السابق.

انجاز كل التحقيقات الاقتصادية المتعلقة بالمنافسة والتجارة الخارجية والجودة وحماية المستهلك وسلامة المنتجات.

الاختصاص الإقليمي لمديرية التجارة الجهوية: تتبع للاختصاص الإقليمي للمديرية الجهوية - عنابة - كل من المديريات الولائية للتجارة ل: عنابة، سوق أهراس، سكيكدة، قالمة والطارف.¹

تنظيم مصالح المديرية: تنظم المديرية الجهوية للتجارة في ثلاث مصالح: مصلحة الإدارة والوسائل، مصلحة التخطيط ومتابعة المراقبة وتقييمها، مصلحة الإعلام الاقتصادي والتحقيقات المتخصصة وتفتيش مصالح مديريات التجارة.

3- المخبر الجهوي لمراقبة الجودة وقمع الغش:

تنفذ كل من المديرية الولائية للتجارة والمديرية الجهوية للتجارة - عنابة - المهام المكلفة بها بالتعاون مع المخبر الجهوي لمراقبة الجودة وقمع الغش - عنابة - التابع للمركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم (CACQE) وكذلك لوزارة التجارة. بدأ هذا المخبر نشاطه في جوان 1961، مقره بمبنى المصلحة العمومية لولاية عنابة، ويعمل به 34 موظف.²

مهام المخبر الجهوي لمراقبة الجودة: السهر على حماية صحة وسلامة المستهلك، البحث عن الغش والمخالفات حسب التنظيمات المعمول بها، إجراء التحاليل والأبحاث الضرورية للتأكد من مطابقة المنتجات، المشاركة في وضع القواعد الخاصة بالمنتجات والعمل على تطوير طرق التحليل، تنظيم ملتقيات وأيام دراسة لفائدة المستهلكين والمهنيين.³

¹ - Fiche relative aux missions et attributions des agents de contrôle relevant du Ministère du commerce, novembre 2009.

² - مديرية التجارة الولائية، وثائق داخلية، الرقابة على الجودة في القطاع الغذائي الزراعي، 2013.

³ - Laboratoire régional de contrôle de la qualité et répression des fraudes de la Wilaya d'Annaba : documents internes, contrôle qualité, 2013.

4- جمعية النقاوة لحماية المستهلك والبيئة

تأسست الجمعية في جوان 2006، تمارس نشاطاتها على مستوى إقليم ولاية عنابة، حيث يكمن مقرها بالمركب السياحي "ميموزا بلاس" الكائن بحي سيدي عاشور ببلدية عنابة.

نشاط الجمعية: يتمثل دور جمعية النقاوة في تحسيس، توعية وتكوين المستهلك من خلال:

- إعلام المستهلك بحقوقه: الحق في حماية صحة وأمن المستهلك من المخاطر التي تشكلها المنتجات، والخدمات المعروضة للاستهلاك، الحق في حماية مصالحه المادية، الحق في تعويض الأضرار التي تسببها المنتجات والخدمات، الحق في التمثيل والمشاركة.
- تحسيس المستهلك: تتولي الجمعية التحسيس بالمخاطر التي يمكن أن تسببها المنتجات والخدمات الموضوعة رهن الاستهلاك وتوعيته للطرق، والاحتياطات الواجب اتخاذها لتفادي هذه المخاطر.
- الحماية المباشرة للمستهلك: تتمثل الحماية المباشرة في تلقي شكاوي المستهلكين، دراستها ثم معالجتها في أقرب الآجال وذلك بالتنسيق مع الهيئات المكلفة بمراقبة الممارسات التجارية ونوعية المنتجات والخدمات الموضوعة رهن الاستهلاك.
- الحماية غير المباشرة للمستهلك: تتمثل في مساهمة الجمعية في أعمال المركز الجزائري لمراقبة النوعية والرزم الذي يتكفل بدراسة ملفات طلب رخصة صناعة المواد السامة أو التي تشكل خطر من نوع خاص وكذا رخصة فتح مخابر تحليل النوعية. كما تساهم الجمعية في إثراء ودراسة

مشاريع النصوص التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك رفقة وزارة التجارة والوزارات الأخرى المعنية.¹

المطلب الثاني: المجتمع الإحصائي وعينة الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع المعالج والإشكالية المطروحة، فقد تطلب الأمر الاعتماد على استمارتين، الأولى موجهة للمستهلك (تم الاكتفاء بعينة عشوائية مكونة من 100 فرد بين ذكور وإناث) والثانية موجهة للأعوان المسؤولين عن الرقابة (تم توزيع 55 استمارة وزعت 20 منها على مستوى المديرية الجهوية والتي استرجعت كلها، و35 منها وزعت على مستوى المديرية الولائية للتجارة والتي تم استرجاع 33 منها) حتى نتمكن من الحصول على المعلومات اللازمة لاختبار صحة الفرضيتين، وبالتالي فقد تم التعامل مع مجتمعين إحصائيين مختلفين. تمت الإجابة على أسئلة المحاور من خلال الاقتراحات: نعم، لا، لا أدري.

تتلخص أسئلة الاستمارة الأولى والموجهة للمستهلك في الجدول التالي:

الجدول رقم -1-: تقديم محتوى الاستمارة الأولى الموجهة للمستهلك

الأسئلة	المتغيرات
السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الحالة المهنية، الدخل.	المتغير الشخصي
تهتم بجودة التعبئة والتغليف أثناء شراء المنتجات. تراقب مدة صلاحية المنتج الغذائي قبل شرائه. تأخذ بعين الاعتبار مصدر المنتج أثناء اتخاذ قرار الشراء. البيانات المدونة على المنتج (المكونات، الطاقة...) كافية لاتخاذ قرار الشراء. سبق أن تعرضت لحالة تسمم.	المحور الأول: جودة المنتجات الغذائية الزراعية
يفرض عليك التاجر اقتناء منتج معين. تستطيع استبدال المنتج في حال ظهور أية عيوب أثناء الاستهلاك.	المحور الثاني: علاقة المستهلك

¹ - جمعية النقابة لحماية المستهلك والبيئة، وثائق داخلية، عناية، 2013.

بالسوق	تستطيع إعادة المنتج في حال ظهور أية عيوب أثناء الاستهلاك. تتوفر في السوق بدائل تسمح بمقاطعة المنتجات التي لا تحترم حقوق المستهلك. تقتني منتجات غذائية من الأسواق الرسمية. يتم اقتناء المنتجات الغذائية من محلات تتمتع بالنظافة الكافية.
المحور الثالث: دور جمعيات حماية المستهلك	سبق وأن تعرفت على جمعية لحماية المستهلك عن طريق وسائل الإعلام. توجد برامج تثقيفية، و حملات تحسيسية لتوعية المستهلك بحقوقه المشروعة. سبق و أن اطلعت على دليل لحماية المستهلك. تعرف الجهات التي تتوجه إليها لتقديم شكوى ضد مؤسسة منتجة أو تاجر. سبق وأن قدمت شكوى لدى جمعية لحماية المستهلك. سبق و أن شاركت في ملتقى أو ندوة نظمها جمعية لحماية المستهلك. أنت راضي عن دور جمعيات حماية المستهلك.

• المصدر: من إعداد الباحثة.

تتلخص أسئلة الاستمارة الثانية والموجهة للأعوان المسؤولين عن الرقابة في الجدول التالي:

الجدول رقم -2-: تقديم محتوى الاستمارة الثانية الموجهة للأعوان المسؤولين عن الرقابة

الأسئلة	المتغيرات
السن، الجنس، الخبرة، الوظيفة، المؤهل العلمي.	المتغير الشخصي
توجد قوانين ملزمة للمنتجين بوضع المعلومات الكافية فيما يخص المنتجات الغذائية. المنتجات الغذائية المتوفرة في الأسواق مطابقة للمواصفات و المقاييس. يتم تلقي شكاوي من المستهلكين فيما يتعلق بالمنتجات الغذائية. العقوبات كافية لردع المخالفين (تجار، مؤسسات إنتاجية،	المحور الأول: إجراءات الرقابة على جودة المنتجات.

	موزعين). يتعرض أعوان الرقابة لمحاولات تحايل من قبل التجار أو على مستوى الوحدات الإنتاجية. تتم عرقلة أعوان الرقابة أثناء أداء مهامهم.
المحور الثاني: علاقة مديرية التجارة مع جمعيات حماية المستهلك.	يتم تنظيم نشاطات مشتركة بين مديرية التجارة و جمعيات حماية المستهلك. لجمعيات حماية المستهلك دور في دعم نشاط مديرية التجارة في إطار الرقابة على الجودة. عدد جمعيات حماية المستهلك كافي للقيام بالمهام المكلفة بها. تقوم جمعيات حماية المستهلك بدورها كما يجب اتجاه المستهلك.
المحور الثالث: تقييم النشاط الرقابي لمديرية التجارة.	تتم مراجعة المقاييس الوطنية و أساليب الرقابة دوريا لتواكب المقاييس العالمية. الإمكانيات الموفرة لمديرية التجارة كافية لتغطية نشاطها الرقابي. عدد فرق الرقابة كافي لتغطية النشاط الرقابي. عدد المفتشيات الإقليمية و الحدودية كافي لتغطية النشاط الرقابي يتم بلوغ الأهداف المسطرة في إطار الرقابة على المنتجات الغذائية. النشاط الرقابي لأعوان مديرية التجارة كافي لتوفير الحماية للمستهلك.

• المصدر: من إعداد الباحثة.

المطلب الثالث: نتائج الدراسة الميدانية

1- اختبار صحة الفرضيات:

أساس الفرضية الأولى يتمثل في أن لمديريات التجارة دور فعال في حماية المستهلك من خلال الرقابة على جودة المنتجات الغذائية. أظهرت لنا نتائج التحليل عدم تأكيد ما جاء في الفرضية الأولى.

ترتكز الفرضية الثانية على أن جمعيات حماية المستهلك تقوم بدورها كما ينبغي تجاه المستهلك. تم نفي الفرضية الثانية أيضا، فجمعيات حماية المستهلك لا تقوم بدورها كما ينبغي تجاه المستهلك.

تتمثل الفرضية الثالثة في أن المستهلك لا يحمل نفسه عبء الرقابة على جودة المنتجات الغذائية الزراعية. تم كذلك نفي الفرضية الثالثة، فالمستهلك واعي بأهمية الرقابة على جودة المنتجات الغذائية لتأثيرها المباشر على صحته وسلامته.

2- نتائج الدراسة الميدانية: فيما يلي عرض لأهم نتائج الدراسة من خلال تفريغ بيانات الاستمارتين:

- تتمركز أعمار المبحوثين من فئة المستهلكين ما بين (20 سنة و 50 سنة) ذوي مستوى تعليمي ثانوي وجامعي، كما أن أغلبهم يتمركزون في فئة العمال الذين يحصلون على دخل معتبر. كما أن هناك توازنا بين عدد المستجوبين من ناحية الجنس و الحالة الاجتماعية.
- تتركز أعمار المبحوثين من فئة الأعوان ما بين 25 سنة و 45 سنة، أي في الفئات الشابة، كما أن هناك توازنا بين عدد الذكور 49% و الإيئات 51%. و أغلب المستجوبين يشغلون بنسبة 77% منصب مفتش رئيسي لقمع الغش نظرا لمستواهم التعليمي العالي وذلك بخبرة متوسطة.
- المستهلك يعطي أهمية نسبية 61% لمدة صلاحية المنتجات الغذائية عند اقتنائها، مما قد يجعله عرضة للخطر و ذلك راجع لنقص وعيه.
- يطلع المستهلك بنسبة 19% على وسم المنتجات الغذائية (مكونات المنتج، صاحب المنتج، صلاحية الاستهلاك، شروط حفظ المنتج، مصدر المنتج)، بالتالي وبالرغم من أهميتها فهو لا يعطيها القيمة الكافية عند اتخاذ قرار الشراء.

- تواجد عدد كبير من المنتجات الغذائية غير المطابقة للمقاييس و المواصفات الدولية و الوطنية في الأسواق وذلك بنسبة 47%، بالرغم من الرقابة المستمرة و الصارمة من قبل مديريات التجارة.
- تعرض المستهلك لحالات تسمم بنسبة 40% إثر استهلاكه مواد غذائية منتهية الصلاحية، وعدم وعيه بالجهة التي يجب التوجه إليها في هذه الحالة نتيجة جهله بحقوقه التي من المفروض أن تعرفه بها مديريات التجارة و جمعيات حماية المستهلك.
- غالبا وبنسبة 56% لا يعلم المستهلك بأن التاجر ليس له الحق في أن يفرض عليه منتج ما، أو أن يمنعه من استبداله أو إعادته نهائيا.
- جهل المستهلك لحقوقه يجعله عرضة للخطر خاصة عند اقتنائه منتجات غذائية من الأسواق غير الرسمية وذلك بنسبة 60% ومن محلات تجارية لا تتمتع بالنظافة الكافية بنسبة 98%.
- لا تقوم جمعيات حماية المستهلك بنشاط كافي للتعريف بدورها اتجاه المستهلك عبر وسائل الإعلام، حيث أن 20% فقط من المستهلكين تعرفوا على جمعيات حماية المستهلك عبر الإعلام، و 19% فقط منهم سبق و أن اطلعوا على دليل لحماية المستهلك. فكون المستهلك غير واعي بحقوقه يجعله عرضة للاحتيال و الغش من قبل المنتجين و التجار و هو ما ينعكس سلبا على أمنه، مصالحه المادية والمعنوية.
- يرى أعوان الرقابة وبنسبة 98% أن السلطات العمومية وفرت القوانين و التشريعات الكافية ذات العلاقة بالرقابة على جودة المنتجات الغذائية.
- رغم تشديد العقوبات على المخالفين إلا أن أعوان مديرية التجارة يرون وبنسبة 70% أنها مازالت غير كافية لردع الغش التجاري.
- الاتصال بين مديريات التجارة و جمعيات حماية المستهلك يكاد يكون معدوما، حيث نادرا ما يتم تنظيم نشاطات مشتركة بينهما.

- يعاني أعوان الرقابة وبنسبة 96% من نقص في الإمكانيات ونقص في عدد الفرق بنسبة 35%، مما يحد من نشاطها الرقابي، مع العلم أنه في غالب الأحيان يتم عرقلة أعوان الرقابة أثناء أداء مهامهم من قبل التجار.
- رغم بلوغ الأهداف المخططة من طرف مديريات التجارة الجهوية والولائية في إطار الرقابة على جودة المنتجات الغذائية، إلا أن البرنامج المسطر يبقى غير كافي وبنسبة 56% لضمان حماية المستهلك.
- لا يثق المستهلك وبنسبة 61% في نشاط أعوان مديريات التجارة وجميعات حماية المستهلك، لذلك يحمل نفسه عبء الرقابة على جودة المنتجات لضمان أمنه و سلامته بالإضافة إلى إدراكه للواقع المزري للممارسات التجارية و تعدد أساليب الغش.

3- توصيات الدراسة:

أ- بالنسبة للنشاط الرقابي على جودة المنتجات:

- وضع كافة الإمكانيات المادية في متناول أعوان الرقابة، انطلاقاً من آليات العمل الحديثة كالإعلام الآلي، الانترنت، أجهزة القياس المتطورة....الخ.
- جعل جهاز الرقابة الاقتصادية في مديرية ولائية منفصلة، مهمتها الحرص على تطبيق التنظيمات القانونية مما يساعد على تفعيل دور هذه الأجهزة.
- تفعيل دور القطاع الخاص بإنشاء مخابر الجودة في مختلف المناطق لتتم تغطية جهات الاستيراد البرية، البحرية والجوية، خاصة في ظل تزايد حجم التجارة والتدفق السلعي الذي تشهده أسواقنا.
- تشجيع المؤسسات الإنتاجية العمومية والخاصة على تبني نظم حديثة ومتطورة لمراقبة جودة المنتجات وذلك عن طريق إعادة التأهيل وجلب التكنولوجيا.
- الأخذ بعين الاعتبار النظرة المستقبلية لوضع التشريعات المناسبة وتحديد آليات لكيفية تنفيذها، مع التأكيد على أهمية تواجد ممثلين للمستهلكين عند إعداد ومناقشة هذه التشريعات.

ب - بالنسبة لحماية المستهلك:

- بالرغم من إصدار وزارة التجارة لدليل المستهلك الجزائري في ماي 2012، الذي يعرف المستهلك بحقوقه وواجباته، حتى يلقي الفعالية الكافية لابد من تبسيط هذا الدليل و جعله في متناول الجميع.
- تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك عن طريق برامج تكوينية في مجال تقنيات الاتصال والتواصل، ودعمها لتنشط في مجالات الأسواق والأسعار والرقابة.
- توفير الدعم المادي لجمعيات حماية المستهلك بالصورة الكافية.
- وضع الإعلام المرئي والمسموع كالإذاعة والتلفزيون في الخدمة التوعوية للمستهلك (ومضات اشهارية، حصص خاصة موجهة للمستهلك والتاجر).
- نشر الثقافة الاستهلاكية بإقامة الندوات واللقاءات العلمية لتعريف المستهلك بحقوقه وواجباته وبمؤشرات الجودة وطرق الغش.
- يمكن للمستهلك حماية نفسه وغيره من المستهلكين من خلال اتخاذ إجراءات بسيطة تتمثل في المقاطعة، والتبليغ عن المخالفات الحاصلة والذهاب في مسار المتابعة القضائية.

خاتمة:

من خلال دراسة موضوع هذا البحث تبين أن حماية المستهلك تكتسي أهمية بالغة في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المتزايدة التي مست جميع ميادين الإنتاج، والتي تتخللها تعدد صور الغش والتحايل التجاري، خاصة في مجال الأغذية.

ففي الوقت الحالي يشكل معيار الجودة تحديا لصناعة المنتجات الغذائية، إذ لا بد من تقديم منتج يتماشى مع رغبات المستهلك وفي نفس الوقت يضمن سلامته، الأمر الذي يتطلب تشديد النشاط الرقابي بالاعتماد على أجهزة مؤهلة

تسعى إلى مراقبة جودة المنتجات الغذائية وإثبات المخالفات أثناء كل المراحل التي يمر بها المنتج (إنتاج، استيراد، توزيع، تسويق).

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى كل من مديريات التجارة الولائية و الجهوية -عناية-، جمعية النفاوة لحماية البيئة والمستهلك، واعتمادا على الاستمارتين الموزعتين على المستهلكين وعلى الأعوان المكلفين بالرقابة، تبين لنا أن المستهلك الجزائري غير واعي بحقوقه المشروعة، كما أنه عرضة للخداع والتزوير الممارس من قبل بعض المنتجين والتجار في ظل عدم فعالية نظم الرقابة على جودة المنتجات الغذائية، ضف إلى ذلك غياب دور جمعيات حماية المستهلك. هذا ما أكدته نفي فرضيتي الدراسة، حيث أن نشاط مديريات التجارة في إطار الرقابة على جودة المنتجات الغذائية/الزراعية غير كافٍ لتوفير الحماية للمستهلك، كما أن جمعيات حماية المستهلك لا تقوم بدورها التوعوي، التحسيس والتداعي وتكاد تكون غائبة عن الساحة، حيث تبين من خلال التحريات التي قمنا بها أثناء بحثنا أن العديد من المواطنين يجهلون حتى وجودها ويبقى دور الإعلام أساسي في هذا المجال، إذ يجب تسخير الوسائل السمعية البصرية ووسائل الإعلام الثقيلة كالتلفزيون لنشر ثقافة الاستهلاك في مجتمعنا.

إن مهمة حماية المستهلك من خلال مراقبة مطابقة المنتجات للمواصفات والمقاييس الخاصة بها لا تقع فقط على عاتق الهيئات الحكومية، بل هي مسؤولية الجميع من أجهزة إدارية، جمعيات حماية المستهلك والمستهلك نفسه.

قائمة المراجع:

I- المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- 1- شوية سيف الإسلام، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمانية، الطبعة الأولى، اقتراح نموذج للتطوير، ديوان المطبوعات الجامعية، عناية، 2006.

- 2- فواد زكريا، ضبط الجودة وحماية المستهلك، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع-الأردن، عمان، 2005.
 - 3- كيلادا جوزيف، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، تعريب د. م/ سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
 - 4- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن، 2006.
 - 5- ممدوح إبراهيم خالد، حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعية-الإسكندرية، 2007.
- ب - الوثائق الرسمية:**
- 1- المادة 03 من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، والمؤرخ في 11 ربيع الأول عام 1430 الموافق لـ 8 مارس 2009، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15.
- ج - المداخلات العلمية والمقالات:**
- 1- بوديار زهية، شوقي جبار، عنوان المداخلة: "حماية المستهلك في الجزائر بين المتطلبات التجارية والضرورات الشرعية مع التركيز على الإضافات الغذائية"، الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون 03/09 أيام، سكيكدة، 09/08 نوفمبر 2010.
 - 2- بوسنيل سعاد، عنوان المداخلة " دور الرقابة في حماية المستهلك (الجودة ومطابقة المنتجات)", الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون رقم 03/09، سكيكدة، أيام 09/08 نوفمبر 2010.
 - 3- خرباشي عقيلة، "دور المستهلك في حماية المستهلك"، الملتقى الوطني الخامس حول حماية المستهلك في ظل قانون رقم 03/09، سكيكدة، أيام 09/08 نوفمبر 2010.
 - 4- عبيدي محمد، مداخلة بعنوان "دور الحركة الجمعوية في ترقية السلامة الغذائية في الجزائر"، الملتقى الوطني الثاني لجمعيات حماية المستهلك، وهران، 15 و 16 مارس 2006.
 - 5- كليل سكيته، الجمعية الجزائرية لترقية و حماية المستهلك لقسنطينة، الملتقى الوطني الثاني لجمعيات حماية المستهلك بوهران أيام 15 و 16 مارس 2006.
 - 6- موالك.ب، الحماية الجنائية للمستهلك في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزء 37 رقم 02، عنابة، 1999.
- د - وثائق الدراسة الميدانية:**
- 1- مديرية التجارة الولائية، وثائق داخلية، الرقابة على الجودة في القطاع الغذائي الزراعي، 2013.
 - 2- جمعية النقابة لحماية المستهلك والبيئة، وثائق داخلية، عنابة، 2013.

II- المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- BELLAÏCHE Michel : Manager vraiment par la qualité : enjeux, méthodes et études de cas, 2^{ème} Edition, AFNOR, 2012.
- 2- GOGUE Jean-Marie : Management de la qualité, 5^{ème} Edition, Economica, Paris, 2009.
- 3- SEDDIKI Abdallah, le management de la qualité en production alimentaire, 1^{ère} Edition, Hibr Editions, Alger, 2008.
- 4- SEDDIKI Abdallah, management de la qualité de l'inspection à l'esprit KAIZEN, 1^{ère} Edition, OPU, 2003, Alger.
- 5- SLIMANE Ahmed, Qualité du produit et consommation, en Algérie, Revue Perspectives, Unité de Recherche URTSD, Univ Annaba, Mars 2001.
- 6- Laboratoire régionale de contrôle de la qualité et répression des fraudes de la Wilaya d'Annaba documents internes, contrôle qualité, 2013.

III- مواقع الانترنت:

- 1- موقع نتائج جامعة الرقازيق، ضبط الجودة،
2014/12/02، <http://www.zutalaba.com/forum/showthread.php?p=203699>
- 2- منتدى زراعة نت، الحلقة الثانية من سلسلة الجودة و سلامة الغذاء و حماية المستهلك،
2014/10/24، <http://f.zira3a.net/t21554>